ПО МЕТОДИКЕ А. НЕВСКОГО (байка одиннадцатая)

(Продолжение. Начало в РЭТ №4, 2003 г.)

Геннадий Гендин (Москва)

Я уже упоминал в одном из предыдущих рассказов, что клиенты бывают разные, в том числе и очень вредные, вроде гражданина Петлюры. Но при этом забыл упомянуть, что помимо вредных и даже очень вредных, встречаются клиенты не вредные, а я бы сказал, дотошные, эдакие буквоеды, которые ничего не понимают в устройстве и работе телевизора, но зато лучше любого из нас знают правила гарантийного обслуживания, а также все связанные с этим обслуживанием свои права и наши обязанности.

Такой дотошный клиент проникает к вам в печенку уже в первую встречу с ним, когда вы приходите к нему для установки только что приобретенного нового телевизора. Он очень любезно встречает вас, спрашивает, не хотите ли вы чаю и вообще источает сплошную любезность. Дорогие мои коллеги! Не попадитесь на эту дешевую наживку! Как говорил в свое время Юлиус Фучек: «Люди! Будьте бдительны!!!»

* * *

Гражданин Селиванов, к которому я попал по наряду на установку нового КВНа, был не просто дотошным клиентом. Он был ОЧЕНЬ дотошным клиентом. Это его качество, как я узнал с его же слов, выразилось в том, что в радиомагазин он пришел вооруженный измерительной рулеткой и копией технических условий на телевизор КВН, что позволило ему в неравной битве с администрацией магазина забраковать... семь предложенных его вниманию аппаратов. И только восьмой по счету КВН оказался удовлетворяющим высоким требованиям покупателя и соответствовал техническим условиям.

Спасибо, что он рассказал мне об этом в самом начале нашего знакомства. Именно благодаря этому я сознательно потратил на установку его телевизора два с половиной часа вместо обычных пятнадцати минут, более тридцати раз перевешивая с места на место комнатную антенну, пока сам гражданин Селиванов не утомился и не пришел к заключению, что и этот экземпляр телевизора оказался бракованным, а продавец, скорее всего, в последний момент подменил его в процессе упаковки.

Напрасно я пытался внушить ему, что с комнатной антенной в его доме ни один телевизор нормально работать не станет и что самое правильное – это установить наружную антенну. Гражданин Селиванов твердо оставался при своем убеждении.

Перед тем, как подписать мне наряд, гражданин Селиванов самым внимательнейшим образом трижды изучил его содержание, потребовал подробно перечислить, какие именно действия я совершал над его аппаратом, после чего очень неохотно расписался в наряде, убедившись предварительно, что в процессе этих действий я не нарушил заводские пломбы.

Сдавая наряд Маргарите, я попросил у нее регистрационную карточку гражданина Селиванова и на ее глазах после регистрационного номера поставил шариковой ручкой две жирные точки.

– Даже так?! – удивилась Маргарита ?

– И это еще слабо сказано!

* * *

В течение почти двух месяцев гражданин Селиванов буквально терроризировал наше Ателье. Он не писал жалобы, никого ни в чем не обвинял, но каждые три дня вызывал мастера для очередной регулировки телевизора, вооружившись техническими условиями, измерительным инструментом и требуя, чтобы телевизор по всем параметрам точно соответствовал ТУ. Дошло до того, что все мы, как подопытные собаки академика Павлова, вздрагивали при одном произнесении фамилии Селиванова. Первым «сломался» наш директор. Он вызвал меня к себе в кабинет, закрыл дверь и сказал:

– Больше я выдержать не могу. Я понимаю, что Селиванов не твой клиент и живет не в твоей зоне обслуживания, но больше мне просить некого. Попробуй что-нибудь предпринять, ты ведь у нас мастер на всякие выдумки. Я тут же вспомнил свой первый визит к этому типу, покачал головой и сказал:

– Селиванов – твердый орешек, технически подкованный, и лишить его гарантии законным путем практически невозможно. Нечего и думать нарушить пломбы – он самолично следит за опломбированием не менее бдительно, чем КГБ следит за некоторыми подозрительными типами, вроде нас с тобой.

– Ну пошевели мозгами, как друг прошу, не как директор.

– Ну, если как друг... Ладно, попробуем применить к нему методику А.Невского.

– Это что еще за методика?

– Неважно. Но мне потребуется некоторая подготовка.

– Все, что скажешь.

– К следующему его звонку должны быть наготове полный ремонтный экземпляр техусловий на КВН – это тот самый, что в двух томах, напольные пятидесятикилограммовые весы, пятиметровая рулетка, звуковой генератор, ламповый вольтметр, две дуплексные рации и к ним в придачу такелажник.

– Надеюсь, это твоя очередная шутка?

Я широко развел руками.

– Отсутствие любого из перечисленных компонентов делает решение поставленной задачи весьма проблематичным.

– Вот же прохиндей! Ну скажи хоть, весы-то зачем?

– Много будешь знать, плохо будешь спать!

* * *

Селиванов позвонил через два дня с жалобой на плохую фокусировку в левом верхнем углу экрана. Диверсионная группа, состоящая из меня и такелажника, выехала на задание немедленно.

Селиванов был несказанно удивлен, когда я появился у него буквально через полчаса. Такелажника и все снаряжение я оставил в машине, запретив такелажнику отлучаться даже на пять минут.

– Так что у вас с телевизором? – спросил я самым беспечным тоном?

– Так вы же специалист, посмотрите сами.

Я включил КВН, и когда на экране появилось изображение, изумленно воскликнул:

– И как же вы его смотрите?!

– Не понял – в свою очередь удивился Селиванов.

– Ну как же! Фокусировка никуда не годится, интерлессинг нарушен, КБВ явно не соответствует норме, и насчет дробного детектора у меня возникли определенные сомнения.

Мой удар ниже пояса пришелся в цель: Селиванов явно не знал, что такое интерлессинг, как расшифровывается аббревиатура КБВ и что такое «дробный детектор». Я же тем временем продолжал вертеть все ручки подряд, периодически качая головой и цокая языком.

Совершенно обескураженный этим, и явно обеспокоенный Селиванов тревожно спросил у меня:

– Что-нибудь не так?

– По-моему, тут почти все не так. Я считаю, что вам крупно повезло, что ваш наряд попал именно к нашей группе – передвижной мастерской. У нас есть практически все необходимое, для полной проверки телевизора на соответствие требованием ТУ. Так что, если вы не возражаете, мы можем провести такую комплексную проверку прямо у вас на дому, не забирая телевизор в мастерскую.

Селиванов не возражал, поэтому я отправился вниз, вместе с такелажником нагрузился всем заготовленным скарбом и на обратном пути сказал такелажнику:

– Теперь слушай меня очень внимательно и постарайся уяснить, что от твоего поведения наполовину зависит успех операции. Сейчас мы придем к этому типу, разгрузимся и я прикажу тебе проследить за кабельным спуском, залезть на крышу, ослабить крепление его наружной антенны и поворачивать ее в разные стороны по моим командам. Переговариваться мы будем по рации. На самом деле никуда ты не полезешь, а будешь сидеть в машине, и когда я скажу тебе: «Слезай», ответишь: «Добро, только закреплю растяжки». После этого, через десять минут заявишься к нам. Но только не раньше!

* * *

Селиванов едва не упал в обморок, когда мы ввалились в квартиру со всем своим барахлом.

– Давайте начнем со входных параметров, – заявил я, – и прежде всего с КБВ. Если вы не возражаете.

– А что это такое КБВ?

– КБВ ?! А вы разве не знаете? КБВ – это коэффициент бегущей волны. Он в первую очередь характеризует степень согласования фазы приходящей волны с входными цепями телевизора. От величины КБВ в первую очередь зависит степень фазовых искажений, особенно в низкочастотной части спектра.

Селиванов от напряжения даже приоткрыл рот.

– А ты, – продолжал я как ни в чем ни бывало обращаясь к такелажнику, – выгляни в окно, засеки кабельный спуск, полезай на крышу, ослабь крепление антенны и по моей команде будешь поворачивать ее в разные стороны, только совсем по чуть-чуть. И только по команде. Понял? Давай проверим рации.

* * *

После ухода такелажника я продолжил изучать телевизор и в конце-концов заявил:

– Надо признать, что вам попался не самый лучший экземпляр, но я надеюсь, что нам удастся довести его до нужной кондиции.

– Ну, как ты там? – спросил я в рацию?

– Уже отвязал. Начинать?

– Погоди, я сейчас подключу прибор.

С этими словами я взял тестер, переключил его на десятивольтовую шкалу переменного напряжения и прицепил оба щупа к выводам накала на панельке кинескопа. Стрелка отклонилась на две трети шкалы.

– Начинай помаленьку вправо, но не более пяти градусов, – скомандовал я в рацию.

– Готово пять градусов вправо! – с удовольствием включился в игру такелажник.

* * *

Регулировка КБВ заняла у нас почти целый час, после чего я дал команду такелажнику: «Слезай».

– Ну вот, с первым параметром мы покончили. Теперь он полностью в норме ТУ.

С этими словами я подошел к столу, открыл первый из двух фолиантов, пролистал его почти до середины, и с удовлетворением поставил карандашом галочку против одного из пунктов.

Увидев это, Селиванов с тревогой в голосе спросил:

– И сколько там всего пунктов?

– Всего двести девяносто три, – ответил я. Но это по полной программе при выборочных заводских испытаниях. А мы ограничимся только наиболее существенными, то их не больше семидесяти. Так что, я думаю, мы вполне управимся за три дня.

Когда такелажник вернулся, я сказал ему:

– Сейчас мы его взвесим, потом ты поможешь отнести весы в машину и можешь на сегодня быть свободен, а я останусь здесь до конца вечерней передачи.

– Это еще зачем его взвешивать? – засуетился Селиванов.

– Да вы не беспокойтесь, это дело двухминутное, но этот параметр входит в число обязательных при проверке телевизора на соответствие ТУ.

Сделав соответствующую пометку уже во втором томе, я с удовлетворением констатировал, что и этот параметр полностью в пределах допустимого разброса. Затем мы отнесли в машину весы, я отпустил такелажника и вернулся к Селиванову. Часы в его комнате в этот момент показывали половину второго.

– Ну что, продолжим! – изрек я, изображая самые лучшие чувства. Думаю, что правильнее всего разделаться с наиболее простыми, но обязательными пунктами, относящимися к технике безопасности.

К таковым пунктам оказались отнесенными проверка номиналов всех предохранителей, измерение сопротивления утечки сетевого выключателя по отношению к шасси, проверка отсутствия замыкания между чем-то одним и чем-то другим, отсутствие замыкания между шасси и трубой центрального отопления и еще ряд подобных. После каждого проведенного измерения я с удовлетворением ставил галочки в разных местах то одного, то другого тома инструкции. Измерив в заключение рулеткой полную длину сетевого шнура и радостно отметив, что и она вполне укладывается в предусмотренные ТУ рамки, я сообщил:

– Ну, вот, с техникой безопасности мы уже покончили. Теперь самое время заняться дробным детектором.

– А может, устроим небольшой перерыв на обед? – предложил Селиванов.

– Ни в коем случае! – решительно пресек я. Нам нужно провести ряд измерений обязательно по тест-таблице, до начала вечерней передачи, а уж остальные потребительские параметры можно будет проверять и в течении всей вечерней программы.

* * *

Следующие полтора часа я изводил его тем, что подключил звуковой генератор прямо к динамику и на полную катушку завывал, «прогуливаясь» по всему звуковому диапазону. Покончив с этим, я радостно проинформировал Селиванова, что теперь и дробный детектор в полном порядке, что и не преминул отметить галочкой в ТУ.

– Теперь нам нужно проверить качество чересстрочной развертки. Вот вам лупа, садитесь прямо перед экраном и постепенно передвигая ее сверху вниз сосчитайте число строк на экране. При правильном интерлессинге их должно быть триста двенадцать с половиной в каждом полукадре. Через две минуты повторите счет. По нормам ТУ при пяти последовательных измерениях число видимых строк не должно различаться на 1%, то-есть на 3,12 строки. Понятно? Тогда приступайте, а я для экономии времени буду пока измерять потребляемую от сети мощность.

* * *

Вечерние передачи закончились в половине двенадцатого ночи. К этому времени мы успели проверить почти четверть «обязательных» параметров. Выключая телевизор, я сказал Селиванову, что завтра приеду пораньше, часам к девяти утра.

– А нам обязательно проверять его на соответствие всем пунктам ТУ?

– Естественно! – бодро подтвердил я. Ведь я же должен отметить в акте, что телевизор полностью исправен, работает нормально, и у вас нет претензий ни ко мне, ни к телевизору.

– Но он, как будто, теперь и вправду работает нормально.

– Нормально??! Да он после всех проведенных регулировок работает так, как ни один другой после халтурной регулировке на заводе. Неужели вы думаете, что регулировщик на заводе может возиться с каждым телевизором по 12 часов? Ему на все про все отводится три с половиной минуты, а как вы думаете, за это время можно что-либо сделать качественно?

– Ну тогда, быть может, мы укажем в акте, что провели все положенные регулировки?

– Как можно!!! – ужаснулся я. – А если вы через неделю заметите какой-нибудь пустяковый дефект и заявите, что мы провели испытания не по полной программе? Нет уж, лучше мы доведем дело до конца.

Селиванов с тоской поглядел на часы и вдруг решительно сказал:

– Давайте заполняйте акт, а я подпишу, что все необходимые измерения и регулировки выполнены в полном объеме и качественно.

– Ну, смотрите, вам виднее. А на будущее, в случае каких либо неполадок звоните сразу лично мне, мы приедем с такелажником и тогда уж проведем все регулировки по полной программе.

* * *

Звонки от Селиванова в Ателье внезапно прекратились, как отрезались.

– Что ты с ним сделал ? Он хотя бы жив? – поинтересовался директор.

– Я же говорил, что попробую применить методику А.Невского

– И что же это за методика? Я о ней никогда не слышал.

– Это очень старая методика, но весьма эффективная. Сам автор (его, кстати, зовут Александром) сформулировал ее сущность следующим образом:

**«А КТО С МЕЧЕМ К НАМ ПРИДЕТ –
ОТ МЕЧА И ПОГИБНЕТ !
НА ТОМ СТОЯЛА И СТОЯТЬ БУДЕТ
РУССКАЯ ЗЕМЛЯ !»**

Продолжение следует.